

ALGUNAS PROPUESTAS PARA MEJORAR LA COOPERACION E INTERCAMBIO DE DOCUMENTOS E INFORMACION

Adriana Ortega Vila

El tema central de esta ponencia, radica en la propuesta concreta de estrategias, instrumentos y mecanismos para mejorar la cooperación e intercambio de documentos e información, pero no desde el punto de vista técnico, sino más bien en el sentido práctico, aspecto que la situación actual nos exige.

Estamos conscientes que nuestro país atraviesa momentos difíciles y es ante estas circunstancias, que no pueden pasar desapercibidas para los que manejamos información documental y bibliográfica, de donde surge la necesidad de optimizar los recursos con los que ya se cuenta y realizar los ajustes necesarios, acordes con la dinámica que hoy en día presentan la administración pública y el actual gobierno, con base en los criterios de austeridad, racionalidad, optimización y eficiencia.

Es entonces que el presente nos demanda como ciudadanos y más aún como servidores públicos, un mayor esfuerzo en el desarrollo de nuestras funciones administrativas y operativas, que en nuestro caso se traduce en el cuidado, manejo, tratamiento y servicio de la información, ya que ésta constituye un factor imprescindible para el proceso de toma de decisiones, así como el cumplimiento de las tareas asignadas al sector público.

Los volúmenes de información que actualmente se manejan

en las instituciones gubernamentales son cada día mayores, lo que ha originado la creación de unidades en donde la mayoría de los documentos formales e informales se coleccionan, procesan, clasifican, conservan y están a disposición para su recuperación o consulta. Sus funciones varían según el tipo de dependencia a la que pertenecen y orientan principalmente sus acciones a garantizar la localización y accesibilidad de la información, más al interior que al exterior.

Es imposible que estas unidades, centros de información o bibliotecas, puedan tener un acervo que cubra todas las necesidades o requerimientos; por el contrario, sólo concentran lo esencial o lo que involucra a las exigencias o prioridades de las áreas importantes o de interés, provocando en muchos de los casos desequilibrio o parcialidad en la información.

Para que un centro de documentación pueda cumplir su objetivo primordial, que es el de satisfacer en su totalidad los requerimientos de información de los usuarios, es necesario, además de un acervo documental completo y especializado, contar con el apoyo de otras áreas de información. Si pretendemos manejar en una sola área toda la información de una especialidad y en forma actualizada, tendríamos la necesidad de un espacio de dimensiones mayores a las del Estadio Azteca, una planilla superior a la que maneja una Subsecretaría y un presupuesto mayor al de muchas entidades del sector paraestatal.

No señores, no es éste el camino; tenemos que coordinarnos y encontrar las vías, acordes con las circunstancias que el país atraviesa, para allegarnos información completa, veraz, confiable, oportuna y actualizada; utilizando el número indispensable de recursos financieros, humanos y técnicos que nos proporcionen las condiciones óptimas de captación, recuperación y disseminación del material documental, para hacerlo llegar al usuario que realmente lo necesita en el momento preciso.

Uno de los primeros pasos en la búsqueda de esa coordinación, consiste en el fortalecimiento de cada centro documental hacia su interior, o sea que consolide el sistema mediante el cual administra, cuida y da servicio de toda la información de la dependencia a la que pertenece, para que posteriormente colabore y apoye a otros centros.

La consolidación de un centro de documentación, no es tarea fácil, se necesita ante todo una clara conciencia de la responsabilidad que se tiene en el manejo y diseminación de la información; pero principalmente un apoyo real de la dependencia, en la que se otorguen los elementos necesarios para la realización de esta encomienda. Sin el respaldo de la institución y de sus servidores, jamás podrá garantizarse el desenvolvimiento pleno de un centro documental.

Cabe destacar que la mayoría de las áreas que concentran información, sólo tienen un porcentaje mínimo de lo que se utiliza al interior de la dependencia; el resto se encuentra disperso e inaccesible, esto en muchos de los casos debido a la reticencia de algunos servidores a proporcionar documentación a las unidades respectivas, y a los vicios que lamentablemente por tradición nuestra administración pública ha padecido, tales como endeudamiento, descuido y mutilación, que en gran medida limitan la calidad de la documentación y restringen la eficacia de las decisiones.

Por otra parte, en algunos casos existe apatía y negligencia hacia el interior de los propios centros, bien pueden ser porque el personal que colabora no tiene la capacitación, motivación o estímulos suficientes para desempeñar con eficiencia sus tareas, o bien porque se han dado casos de titulares que carecen de interés y de sentido de responsabilidad en el ejercicio de las acciones que se le han encomendado.

Es entonces que para evitar la dispersión de esfuerzos e ineficacia en el servicio, resulta necesario desarrollar acciones que al interior permitan el acceso a la información de todas y cada una de las áreas de la dependencia, lo que se traducirá en que la unidad responsable tenga, aunque no físicamente, el conocimiento y localización de todo el material, reduciéndose así en gran medida los riesgos y los errores propios de la improvisación o la ignorancia.

De esta manera, es importante crear estrategias que por un lado permitan detectar las necesidades de información y por otra faciliten su captura; para tal efecto es primordial establecer comunicación directa entre el área que maneja la información y los servidores de la dependencia, misma que sólo podrá resultar efectiva en la medida en que se desarrolle y fortalezca la confianza del usuario hacia dichos centros.

Elemento indispensable, que coadyuva y proporciona confianza en el usuario, además de la entrevista y el trato afable y cordial, es el suministro de información actualizada, veraz, oportuna, suficiente y homogénea, que le permita poseer la materia prima que hace posible el cumplimiento de las tareas que tiene asignadas.

En la medida en que se conozcan las necesidades de información, se consoliden los métodos de captura, así como se defina y especifique con toda claridad el acervo y las funciones de un centro de documentación, se podrán tener los cimientos que permitirán el fortalecimiento de las unidades de información documental y a la vez facilitar la coordinación en su conjunto.

Con base en nuestra experiencia en el centro de información y documentación de la Secretaría de la Contraloría General de la Federación, nos permitimos presentar a ustedes una propuesta concreta de consolidación interna de un centro de documen-

tación que si bien es cierto que en la práctica todavía no muestra todos los resultados esperados, a 10 meses de haberse implantado, contamos ya con avances reales.

Dicha propuesta consiste en dar a conocer el sistema de información documental que nos rige y cuyos objetivos consisten en satisfacer todos los requerimientos de información de los servidores de la dependencia, y en algunos casos de otros organismos y del público en general, y en proporcionar un sistema de administración, cuidado y servicio de la información.

El sistema de información documental de la Secretaría de cuyo orden y sistematización se encarga el Centro de Información y Documentación (CIDOC), es en esencia un mecanismo que homogeneiza los sistemas de almacenamiento y recuperación, así como los procesos de diseminación de la información, optimizando el uso de los recursos conforme a los criterios de austeridad, eficiencia y transparencia que el Ejecutivo Federal ha demandado a la Administración Pública.

Conscientes de las numerosas y complejas actividades que son prioritarias para coordinar todas las áreas de una dependencia en cuanto a información se refiere, se hizo necesario realizar acciones específicas a fin de evitar la duplicidad, improvisación, falta de organización y atesoramiento que limitan el buen funcionamiento de la Secretaría.

El desarrollo del sistema de información documental, se da en dos ámbitos: el primero, en el centro de información y documentación, que es el órgano facultado para establecer y conducir las políticas de integración, clasificación, manejo, guarda, consulta y préstamo de la información documental, bibliográfica y de archivo, de la Secretaría; el segundo, en cada una de las unidades administrativas que establece el reglamento interior,

y que concentran un cúmulo de expedientes, libros y documentos que a juicio de su titular se requieren tener cerca para su consulta inmediata; es decir, la información necesaria para fundamentar las acciones a realizar.

Ambas instancias llevan a cabo y en plena coordinación el manejo de la documentación, en donde nuestro centro además de almacenar información, se convierte en un área de referencia de todo el material concentrado en cada una de las unidades administrativas de esta Secretaría.

Es precisamente en la referencia, en donde se tiene la clave de la administración, cuidado y servicio de la información, y a la vez la solución al problema de coordinación entre los diversos centros de documentación del sector público; ya que lo básico radica no en tener la información, sino saber dónde se localiza y cómo se puede obtener.

La operación de este sistema de referencia hacia el interior de una institución se realiza mediante las siguientes acciones:

1. Establecer un Centro que sea el único órgano responsable de definir las políticas de manejo de información de toda la dependencia;
2. Implantar en cada unidad administrativa un área que maneje la información necesaria para su gestión;
3. Será responsabilidad tanto del Centro como de las áreas que manejan información en cada unidad administrativa, el cumplimiento y desarrollo del sistema;
4. El Centro será quien lleve el registro de documentos, expedientes y libros de todas las unidades administrativas;

5. Es necesario homogeneizar los sistemas de administración y almacenamiento de la información, haciéndose indispensable el uso del catálogo general de claves;
6. Establecer la periodicidad y los mecanismos mediante los cuales cada unidad administrativa enviará sus referencias al Centro de Información y Documentación;
7. El Centro de Información y Documentación establecerá los instrumentos mediante los cuales capturará y pondrá a disposición la información obtenida;
8. Se recomienda la elaboración de un boletín bibliográfico y documental, que señale el material existente en el acervo y su ubicación;
9. El préstamo de información se llevará a cabo en el Centro, quien a su vez lo solicitará al área que corresponde; y
10. El Centro de Información y Documentación deberá proporcionar asesoría técnica, capacitación, supervisión y adiestramiento, a todas las unidades que concentran información.

Estas acciones concretas permitirán que las áreas encargadas de información o centros de Documentación, se consoliden al interior de la Presidencia y tengan un real cuidado, administración y servicio de la información, así como la posibilidad de relacionarse con el exterior en dos instancias:

- 1a. Dando servicio a usuarios del exterior, y
- 2a. Coordinándose con Centros de Documentación de otras dependencias.

En lo referente al servicio a usuarios del exterior es importante que se tenga un buen control en cuanto a la confidenciali-

dad y accesibilidad de la información, lo que permitirá dar un buen servicio al usuario, sin dar indiscriminadamente la información.

Por lo que respecta a los mecanismos de coordinación entre los diversos Centros de Documentación para el intercambio de información, se sugieren las siguientes acciones:

1. Elaborar un Directorio General de los Centros de Documentación del Sector Público;
2. Los Centros de Documentación celebrarán convenios de préstamo interbibliotecario, con todas las dependencias de la administración pública centralizada y paraestatal;
3. Es necesario un intercambio real y efectivo de referencias entre los diversos Centros de Documentación, así como la creación de un boletín bibliográfico colectivo entre las dependencias de temática afín;
4. Es importante dar prioridad a los requerimientos que se hagan a través de préstamo interbibliotecario;
5. Procurar el intercambio o donación del excedente del acervo documental o bibliográfico con los demás centros;
6. Cuando se requiera de información especializada y de gran cuantía, será procedente enviar al usuario al Centro de Documentación del área correspondiente, haciéndose necesario mayor apoyo y colaboración entre dichos centros;
7. Establecer reuniones periódicas entre representantes de los Centros, para el intercambio de experiencias y fortalecimiento de acciones;

8. Es conveniente que los titulares y el personal de cada Centro, se visiten con el fin de fortalecer el intercambio de ideas y de experiencias;
9. Se debe celebrar un evento anual a nivel nacional, con la participación de los servidores públicos avocados al manejo de documentos, con el propósito de conocer otros mecanismos y resultados de experiencias; y
10. Cada Centro deberá convertirse en un organismo de apoyo y colaboración hacia los demás, procurando, en la medida de sus posibilidades, auxiliarlos en los problemas que se presenten.

Sólo en la medida en que un Centro de información se consolide interiormente y se fortalezcan los mecanismos de coordinación con otros centros, podrá darse el intercambio de documentos e información, así como abrirse la posibilidad de creación de un centro general de referencia que aglutine las fuentes de información de todo el sector público.

Esta idea, que para muchos parece tan lejana, podrá ser factible con el esfuerzo de todos, dado que en la medida en que fortalezcamos nuestras acciones, estaremos dando un paso más en la consecución de este objetivo.

Las tareas que a nosotros nos han sido encomendadas, requieren además de conocimientos, un gran sentido de responsabilidad; no permitamos que esta función, aunque para muchos sin importancia, pierda su trascendencia, ya que es a través del manejo apropiado de la información como se tienen los elementos necesarios para un adecuado ejercicio de funciones, y es en esto donde radica la clave del desarrollo de nuestro país, objetivo primordial del Sistema Nacional de Planeación Democrática.

Conclusiones

Los asistentes al Coloquio Sobre la Actividad Documental en Materia de Administración Pública, después de haber analizado y discutido los trabajos presentados a lo largo de dicho evento, consideran necesario hacer las siguientes recomendaciones, sugerencias y propuestas:

1. Que la información constituye una función y un recurso esencial de la administración pública, en cuyo manejo institucional aún existen, sin embargo, múltiples problemas y necesidades que es necesario atender para garantizar un funcionamiento eficaz y eficiente de las diversas instancias de gobierno;
2. Que dada la complejidad y amplitud de los problemas y necesidades informativas de las instituciones y de la sociedad en su conjunto, es indispensable definir e instrumentar estrategias y normas multidisciplinarias para atender integralmente las crecientes demandas de información que plantea el desarrollo del país;
3. Que en la promoción y modernización global de las unidades y sistemas de información del gobierno, se considere un objetivo esencial de las instituciones nacionales dedicadas a auspiciar el mejoramiento de la teoría y práctica administrativas;
4. Que los lineamientos y orientaciones emanadas de eventos de esta naturaleza sean suministros de las instancias administrativas superiores de las dependencias y entidades de gobierno, a fin de que incidan en el perfeccionamiento de las prácticas realizadas al respecto;
5. Que se establezcan mecanismos de coordinación y colabo-

ración efectivos entre los comités técnicos consultivos ya formados en las áreas de correspondencia y archivo, y de centros de documentación, para que se atiendan satisfactoriamente los problemas específicos de las diversas unidades de información, desde una perspectiva amplia e integradora, atenta al desarrollo de una estrategia unitaria en materia de documentación gubernamental;

6. Con el fin de que las propuestas vertidas durante el coloquio se canalicen adecuadamente para su tratamiento y solución inmediata, se propone la creación de las siguientes comisiones.

6.1. Comisión Administrativa

Objetivos:

- 6.1.1. Realizar un inventario sobre la actividad documental de la administración pública, que incluye: archivos, bibliotecas, centros de documentación, centros de información, bancos de datos y hemerotecas, cuyo primer producto sería la elaboración de un directorio de unidades de información de la administración pública;
- 6.1.2. De acuerdo al modelo propuesto de unidades de información, estudiar la viabilidad de su implantación en la administración pública.

6.2. Comisión de Normatividad

Objetivos:

- 6.2.1 Investigar y proponer una legislación federal en materia de administración de documentos;

6.2.2. Proponer políticas, normar administrativas y procedimientos que unifiquen la función documental.

6.3. Comisión de Cooperación

Objetivos:

6.3.1. Elaborar un formato y convenio de intercambio institucional entre las diversas unidades de información;

6.3.2. Promover la elaboración de catálogos colectivos tanto de publicaciones periódicas como de obras monográficas locales y sectoriales;

6.3.3. Fomentar la adquisición compartida entre las unidades de información afines. Y proponer la creación de un centro nacional de canje;

6.3.4. Promover que las ediciones gubernamentales incluyan en sus publicaciones la catalogación en la fuente;

6.3.5. Propiciar una clasificación única en el sector público.

6.4. Comisión de Recursos Humanos

Objetivos:

6.4.1. Promover actividades que propicien el intercambio de experiencias entre quienes se dedican a la función documental; y

6.4.2. Organizar cursos de capacitación con la participación tanto de las propias instituciones gubernamentales, como de las instituciones educativas y de las asociaciones dedicadas a esta función.